

相談・苦情・紛争解決等の実施状況

(令和元年度 第3四半期報告書)

(令和元年 10月1日～令和元年 12月31日)

日本貸金業協会

貸金業相談・紛争解決センター

1. 相談・苦情・紛争受付状況の変化

(1) 相談の受付件数(当期の状況)

(単位:件)

	7月	8月	9月	第2 四半期		10月	11月	12月	第3 四半期	対前四半期 増減率
元年度	1,843	1,544	1,664	5,051	元年度	1,673	1,584	1,424	4,681	-7.3%
30年度	1,631	1,703	1,724	5,058	30年度	1,993	1,844	1,658	5,495	8.6%
対前年同期増 減率	13.0%	-9.3%	-3.5%	-0.1%	対前年同期 増減率	-16.1%	-14.1%	-14.1%	-14.8%	
営業日数	22/21	21/23	19/18	62/62	営業日数	21/22	20/21	20/19	61/62	

※営業日数は元年度/30年度。

(2) 相談件数(項目別)

(単位:件)

項目	7月	8月	9月	第2 四半期	10月	11月	12月	第3 四半期	対前四半期 増減率
融資関連	131	132	139	402	147	127	131	405	0.7%
信用情報関連	46	38	40	124	42	49	32	123	-0.8%
身分証明書等の紛失等	12	7	13	32	5	10	7	22	-31.3%
業者等の連絡先	107	80	96	283	83	92	78	253	-10.6%
帳簿の開示	2	2	0	4	1	1	1	3	-25.0%
その他	136	120	115	371	130	103	91	324	-12.7%
小計	434	379	403	1,216	408	382	340	1,130	-7.1%
貸付自粛・本人	179	160	191	530	155	134	135	424	-20.0%
貸付自粛・本人以外	289	217	250	756	234	225	181	640	-15.3%
返済困難	98	86	86	270	96	78	74	248	-8.1%
ヤミ金融・違法業者	39	30	30	99	31	29	27	87	-12.1%
小計	605	493	557	1,655	516	466	417	1,399	-15.5%
業者向け問合せ	804	672	704	2,180	749	736	667	2,152	-1.3%
相談計	1,843	1,544	1,664	5,051	1,673	1,584	1,427	4,681	-7.3%

(3) 苦情の受付件数

(単位:件)

	7月	8月	9月	第2 四半期		10月	11月	12月	第3 四半期	対前四半期 増減率
元年度	1	0	5	6	元年度	1	1	0	2	-66.7%
30年度	5	3	2	10	30年度	1	1	2	4	-60.0%
対前年同期 増減率	-80%	-100%	150%	-40%	対前年 同期増 減率	0%	0%	-100%	-50%	

【直前期(7月-9月)との比較】

- ◆ 6件から2件に4件の減少。
- ◆ 「事務処理」が3件から0件に3件の減少。
- ◆ 「契約内容」が1件から1件で横ばい。
- ◆ 「請求業務」が1件から1件で横ばい。
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が1件から0件に1件の減少。

【前年同期との比較】

- ◆ 4件から2件に2件の減少。
- ◆ 「過払金」が1件から0件に1件の減少。
- ◆ 「契約内容」が1件から1件で横ばい。
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が2件から0件に2件の減少。
- ◆ 「請求業務」が0件から1件に1件の増加。

(4) 紛争の受付件数

(単位:件)

	7月	8月	9月	第2 四半期		10月	11月	12月	第3 四半期	対前四半期 増減率
元年度	1	0	0	1	元年度	0	0	0	0	-100%
30年度	1	0	1	2	30年度	1	0	0	1	-50%
対前年同期 増減率	0%	0%	-100%	-50%	対前年 同期増 減率	-100%	0%	0%	-100%	

【直前期(7月-9月)との比較】

- ◆ 1件から0件に1件の減少。
- ◆ 「契約内容」が1件から0件に1件の減少。

【前年同期との比較】

- ◆ 1件から0件に1件の減少。
- ◆ 「クレジットカード等不正使用」が1件から0件に1件の減少。

(5) 令和2年1月以降、足元の状況に変化はあるか。

(受付件数、増減要因等)

(単位:件)

期間	相談	苦情	紛争
令和2年1月	1,741	3	1
令和元年12月	1,424	0	0

◆相談は、12月と比較し317件増加。増加したものでは、業者等の連絡先193件、返済困難11件、貸付自粛関連45件。

◆苦情は、0件から3件に増加。内訳はクレジットカード等不正使用2件、事務処理1件。

◆紛争は0件から1件に増加。

2. 苦情処理手続・当期の実施状況

(1) 苦情処理手続の受付件数(当期の状況)

(単位:件)

受付事件内訳					
新受	前期の未済	既済		未済	
		当期の新受分	前期の未済分	当期の新受分	前期の未済分
2	2	2	2	0	0

(2) 苦情処理手続の類型別の内訳件数(当期の既済事件)

(単位:件)

類型	終了事由の別							小計	移送	計
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他				
請求業務	0	2	0	0	0	0	2	0	2	
契約内容	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
帳簿の開示	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
個人情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
事務処理	0	1	0	0	0	0	1	0	1	
融資関連	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
クレジットカード等不正使用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
計	0	4	0	0	0	0	4	0	4	

(3) 苦情処理手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件)

(単位:件)

所要期間	件数
1月未満	2
1月以上～3月未満	2
3月以上～6月未満	0
6月以上	0
計	4

3. 紛争解決手続の処理状況

(1) 紛争解決手続の受付件数(当期の状況)

(単位:件)

受付事件内訳					
新受	前期の 未済	既済		未済	
		当期の 新受分	前期の 未済分	当期の 新受分	前期の 未済分
0	2	0	1	0	1

(2) 紛争解決手続の類型別の内訳件数(当期の既済事件)

類型	終了事由の別									
	成立		見 込 なし	双 方 の 離 脱	一 方 の 離 脱	そ の 他	小 計	不 応 諾	移 送	計
	和 解	特 別 調 停								
契約内容	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
計	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1

(3) 紛争解決手続(不応諾及び移送を除く。)の所要期間(当期の既済事件)

(単位:件)

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	1
6月以上～1年未満	0
1年以上～2年未満	0
2年以上	0
計	1

4. 苦情の事例及び紛争の事例

(1) 苦情の事例

① 類型:事務処理

【申立内容】

株式会社 A 社より(以下相手方)から主人と私名義で 事業資金の融資を受けていた。夫が亡くなったので、亡き夫の相続関係については相続人全員が相続放棄手続を開始しています。何度か相手方より勤務先会社に連絡が来たが営業中は支障をきたすので、相手方宛てに「今後会社の営業電話に対して、私の債務に係る連絡をしないこと。督促は私の携帯電話へ連絡するか、書面の郵送によること。」等の申し入れ書を内容証明で送付し、相手方に配達出来ていることを確認している。会社への電話を差し控えるように申し入れたが相手方からその後も、電話があったので、担当者に確認したところ「内容証明郵便を受けた部署は督促を担当するわれわれの部署と異なるからわからない」との応答でした。相手方の督促部署に私が依頼した申し入れ書の内容証明郵便の内容が伝わるようにご指導いただきたい。

【対応結果】

今回の申立てに関して確認したところ、申立人の債権と亡き夫の債権があり、それぞれ違う部署で担当していることが判明した。申立人が送付した内容証明は、亡き夫の債権を管理する部署に送られて、内容が申立人に関する内容だったので、至急の内容であるにも関わらず申立人を担当する部署に申し送り・共有していなかったのが原因です。今回、ご指摘いただいている勤務先への架電は、亡き夫が記載した申込書(自宅・勤務先同一)より亡き夫宛へ架電でした。出られたのが申立人でしたので、「申し入れをしているのに何故架電するのか」と今回の苦情となり初めて申入れの内容が判明しました。そもそも、申し入れ書の内容を確認し、部署間で連携をしていれば、申立

人へご迷惑をかけることはなかったと考えております。今後、関係部署に周知し再発防止に努めます。

⇒協会より相手方へ:初期対応の重要性について職員へ周知要請了承。

【申立人より】

確認内容を伝えたところ「判りました。大変御世話になり、ありがとうございました。」と対応終了を了承。

(2)紛争事例

新受事例該当なし

5. 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

- | | | |
|------|----------------|--------------------------|
| (1) | 令和元年 10 月 2 日 | 日本信用情報機構との自粛関連打合せ |
| (2) | 令和元年 10 月 24 日 | 信用関係 4 団体懇談会 |
| (3) | 令和元年 10 月 24 日 | 東京都貸金業対策課との打合せ |
| (4) | 令和元年 10 月 28 日 | 消費者団体報告会 |
| (5) | 令和元年 11 月 3 日 | 一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン |
| (6) | 令和元年 11 月 4 日 | 一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン |
| (7) | 令和元年 11 月 19 日 | 第 5 回協会員との意見交換会 |
| (8) | 令和元年 11 月 26 日 | 日本クレジットカウンセリング協会打合せ |
| (9) | 令和元年 12 月 9 日 | 東京都消費生活総合センター打合せ |
| (10) | 令和元年 12 月 17 日 | 第 10 回国民生活センター実務担当者意見交換会 |
| (11) | 令和元年 12 月 20 日 | 警視庁防犯対策会議及び警視庁生活経済課へ情報提供 |
| (12) | 令和元年 12 月 26 日 | 日本信用情報機構との打合せ |